

PENERAPAN REGULASI LEMBAGA SERTIFIKASI KEANDALAN SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *E-COMMERCE*

Rinaldi Ramadhan¹⁾, Zainab Ompu Jainah²⁾, Lintje Anna Marpaung³⁾
^{1,2,3)} Magister Hukum (S-2) Universitas Bandar Lampung
Email : rinaldiramadhan82@gmail.com
zainab@ubl.ac.id
lintje@ubl.ac.id

Abstrak

Berdasarkan data dari Kementrian Kominfo yang di lansir oleh Kompas.com per 11 September 2018 sudah ada 16.678 laporan yang masuk merupakan tindak kejahatan penipuan transaksi online. Permasalahan dari tesis ini yaitu 1. Bagaimana implementasi dari Pasal 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap Lembaga Sertifikasi Keandalan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum bagi konsumen e-commerce dan 2. Apa saja faktor penghambat dibentuknya Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce. Metode penelitian ini adalah melalui pendekatan yuridis normatif dan empiris. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, data primer diperoleh melalui studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara yang kemudian analisa data dilakukan dengan cara analisis kualitatif. Hasil penelitian yaitu 1. Implementasi dari pasal 10 UU ITE tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagai salah satu upaya perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce sampai saat ini belum terbentuk. 2. Faktor – faktor penghambat terbentuknya Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah kurangnya sumberdaya, baik dana maupun tenaga ahli, adanya biaya yang dikenakan pada pelaku usaha untuk memperoleh Sertifikat Keandalan, tidak adanya keharusan untuk memakai sertifikat keandalan bagi pelaku usaha dan tidak adanya sosialisasi tentang Sertifikat Keandalan. Saran yang diberikan yaitu pemerintah hendaknya berinisiatif untuk menjadi perintis (pioneer) sebuah Lembaga Sertifikasi Keandalan pertama yang terpercaya dengan membangun infrastruktur memadai dan mendorong seluruh pelaku usaha online menggunakan Sertifikat Keandalan serta membangun iklim kesadaran pada masyarakat dan pelaku usaha online mengenai pentingnya keamanan informasi dalam transaksi elektronik.

Kata kunci: *regulasi, e-commerce, perlindungan konsumen.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah berkembang dengan amat sangat pesat. Hal ini secara signifikan telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang berjalan saat ini¹. Seiring dengan perkembangan itu maka perilaku masyarakat pun ikut berubah. Cara berkomunikasi, berbisnis dan menyampaikan informasi telah lebih mudah dan cepat. Dengan teknologi, dunia bisnis dapat melaksanakan transaksi nya dimana saja dan kapan saja sejauh terdapat jaringan internet. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak dilakukan dengan bantuan teknologi internet².

¹ J. Hunton & Barganoff, .N. 2004. *Core Concepts of Information Technology Auditing*. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey.

² Marheni, N. 2013. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (Website)*. Program Magister Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar, Bali.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Produk – produk yang ditawarkan internet banyak ragamnya, semua tersaji menarik dalam internet yang dapat membuat konsumen terkesan serta tertarik untuk membelinya. Kondisi ini merupakan salah satu alasan konsumen lebih menyukai berbelanja melalui media internet. Akan tetapi kondisi ini tidak dibarengi dengan perangkat hukum yang mengatur konsumen dalam melakukan transaksi melalui media internet sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi ini sangatlah lemah.

Dengan meningkatnya penggunaan transaksi elektronik maka dibutuhkan satu perlindungan terhadap konsumen secara khusus. Pentingnya perlindungan konsumen karena banyaknya penipuan yang sering terjadi di dunia maya sehingga cenderung merugikan konsumen atau pengguna. Tak sedikit konsumen yang tertipu oleh oknum penjual *online*. Konsumen telah membayar sejumlah uang, namun nyatanya barang tak kunjung juga dikirim bahkan toko *online* tersebut langsung menghilang.

Berdasarkan data dari Kementrian Kominfo yang di lansir oleh Kompas.com per 11 September tahun 2018 sudah ada 16.678 laporan yang masuk merupakan tindak kejahatan penipuan transaksi *online*. Pentingnya perlindungan konsumen memenuhi asas keamanan, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan sesuai dengan Pasal 2 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Oleh sebab itu karena sifatnya sudah menuju pada publik maka dibutuhkan satu pengaturan agar tidak terjadi penyalahgunaan dan penyimpangan teknologi yang merugikan konsumen.

Mendukung hal tersebut maka harus dibentuk suatu lembaga atau badan yang berfungsi sebagai lembaga sertifikasi. Dalam Pasal 10 Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lembaga itu disebut sebagai Lembaga Sertifikasi Keandalan. Berdasarkan penjelasan Pasal 10 Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Sertifikasi Keandalan dimaksudkan sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang.

Bukti telah dilakukan Sertifikasi Keandalan ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trust mark* pada laman (*home page*) pelaku usaha tersebut.³ Badan yang berwenang dalam memberikan penilaian dan audit terhadap pelaku usaha tersebut dinamakan Lembaga Sertifikasi Keandalan, dalam Pasal 1 ayat (24) & (25) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Sertifikat Keandalan adalah dokumen yang menyatakan pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian dari Lembaga Sertifikasi Keandalan.

Keberadaan sertifikat keandalan ini idealnya akan memberikan rasa percaya dari calon konsumen terhadap pelaku usaha *online* tersebut. Hingga saat ini, sertifikasi keandalan pelaku usaha *online* tersebut belum dijalankan secara masif, padahal regulasi nya sudah diatur bahkan sudah mencantumkan adanya Lembaga Sertifikasi Keandalan. Untuk itu permasalahan dapat dirumuskan menjadi 1. Bagaimana implementasi dari Pasal 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap Lembaga Sertifikasi Keandalan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum bagi konsumen e-commerce dan 2. Apa saja faktor penghambat dibentuknya Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce. Metode penelitian ini adalah melalui pendekatan yuridis normatif dan empiris. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, data primer diperoleh melalui studi lapangan

³ Putra, Eka Nugraha & Hatarto Pakpahan. 2017. *Efektifitas Pelaksanaan Sertifikasi Keandalan Website Jual Beli Online Dalam Menanggulangi Penipuan Konsumen*. Jurnal Cakrawala Hukum vol.8 2 Desember 2017:149-159.

dengan cara observasi dan wawancara yang kemudian analisa data dilakukan dengan cara analisis kualitatif.

B. Studi Pustaka

Esensi dari diundangkannya UU No.8 Tahun 1999 (UUPK) Tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur tingkah laku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindung secara hukum. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan sikap usaha yang bertanggung jawab, serta peningkatan harkat dan martabat konsumen.

UUPK menyebutkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pada dasarnya pembuat dan pelaksanaan politik hukum perlindungan konsumen itu adalah pemerintah, jadi tanggung jawab penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah pemerintah. Akan tetapi bukan berarti masyarakat tidak terlibat dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Jadi, UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya untuk memberikan jaminan akan kepastian hukum, harus diukur dengan cara kualitatif yang ditentukan oleh UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya. Sehingga perlindungan konsumen ini akan bersinggungan pada hukum privat (perdata) dan hukum publik (pidana dan hukum administrasi negara). Ruang lingkup perlindungan konsumen yang tersebar dalam berbagai bidang hukum menyulitkan kita untuk mendapat pengertian dari hukum perlindungan konsumen tersebut, namun Prof. Mohtar Kusumaatmaja mendefinisikan perlindungan konsumen adalah "keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup"⁴.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dengan dua aspek yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang serahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen⁵.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli hukum dan UUPK tentang pengertian konsumen maka Az Nasution⁶ membedakan 3 jenis konsumen berdasarkan fungsinya yaitu:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan / atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan. Konsumen antara ini bisa berupa *supplier*, distributor atau pengecer.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer / end user*) adalah pengguna atau pemanfaat terakhir dari suatu produk. Penggunaan istilah pemakai (dalam UUPK) menunjukkan

⁴ Intan Nur Rahmawati, Rukiyah Lubis. 2014. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Pustaka Yustisia, Yogyakarta. hlm 26.

⁵ Meliala, Adrianus. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. hlm 152.

⁶ Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Diadit Media, Jakarta. hlm

penggunaan produk untuk dirinya sendiri dan keluarganya atau orang lain. Penggunaan istilah pemakai ini memberikan kesan bahwa barang tersebut bisa miliknya sendiri atau pemberian dari orang lain tanpa melalui transaksi jual beli. Konsumen akhir ini dapat berupa orang atau badan hukum yang mengonsumsi barang secara langsung.

Perdagangan melalui jaringan elektronik atau *e-commerce* didefinisikan sebagai aktivitas perdagangan melalui jaringan elektronik dengan menggunakan perangkat komputer untuk memudahkan semua operasi komputer. *E-commerce* melibatkan lebih dari satu perusahaan dan dapat diaplikasikan hampir di setiap jenis hubungan bisnis. *E-commerce* mengizinkan produsen untuk menjual produk-produk dan jasa secara *online*. Calon pelanggan atau konsumen dapat menemukan *website* produsen, membaca dan melihat produk-produk, memesan dan membayar produk-produk secara *online*. Secara umum David Baum, yang dikutip oleh Onno w. Purbo dan Aang arif wahyudi menyatakan:

"E-commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprises, consumer and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services and information". *E-commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.⁷

Transaksi *online* dalam *e-commerce* menurut Cavanilas dan Nadal dalam *Research Paper on Contract Law*, seperti yang dikutip oleh M.Sanusi Arsyad, memiliki banyak tipe dan variasi, yaitu :

- a. Transaksi melalui *chatting* dan *video conference*
- b. Transaksi melalui *email*
- c. Transaksi melalui *web* atau situs⁸

Sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) UU ITE Lembaga Sertifikasi Keandalan berfungsi sebagai lembaga yang dapat memberikan sertifikasi keandalan kepada pelaku usaha, artinya diluar Lembaga Sertifikasi Keandalan tidak ada lembaga atau badan lain yang ditunjuk oleh UU ITE untuk memberikan sertifikasi keandalan kepada pelaku usaha yang akan melakukan transaksi elektronik. Dalam Pasal 10 UU ITE, dikemukakan tiga hal mengenai; tujuan pemberian sertifikasi, adalah untuk membuktikan kelayakan berusaha dari pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik, bentuk sertifikasi dapat dilihat berupa logo / *trustmark* yang ditampilkan dalam informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha secara *online*.

Proses pemberian sertifikasi dilakukan melalui penilaian dan audit oleh lembaga yang berwenang, dalam hal ini adalah Lembaga Sertifikasi Keandalan. Pemberian sertifikasi keandalan dilakukan melalui proses audit atau pemeriksaan yang dilakukan sebelum sertifikasi diberikan dan setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan yang diharuskan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan sertifikasi diberikan sebagai bukti bahwa pelaku usaha dapat melakukan transaksi elektronik. Bukti sertifikasi yang dimiliki pelaku usaha adalah berupa logo atau *trustmark*⁹, menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam menjalankannya usahanya telah diuji sebagai *approved business*¹⁰.

Trustmark adalah tanda kepercayaan yang diberikan sebagai bukti yang menjamin bahwa mereka yang menggunakan tanda tersebut dapat dipercaya. Dalam hal ini pengguna *trustmark* adalah sebagai *electronic label*, digunakan dalam perdagangan elektronik¹¹.

⁷ Ibid. hlm 2.

⁸ M.Sanusi Arsyad.2000. *Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce (e-Commerce):Studi Tentang Permasalahan – Permasalahan Hukum dan Solusinya*. Universitas Islam Indonesia. hlm.53.

⁹ *Terminology and Characteristics of Trustmarks dalam e-Commerce Trustmarks in Europe; An Overview and Comparison of Trustmarks in the Europe Union, Iceland and Norway*. Jan Traskowski. Copenhagen Business School. hlm 11.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

Dalam menjalankan fungsi sebagai pemberi *trustmark*, Lembaga Sertifikasi Keandalan harus menentukan hal-hal apa saja yang harus dipenuhi sebagai persyaratan untuk mendapatkan *trustmark*.

C. Metode Penelitian

1. Metode Yuridis Normatif

Pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan dengan cara menelaah kaedah-kaedah, norma-norma, aturan-aturan, yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Metode Yuridis Empiris

Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan cara meneliti dan mengumpulkan data primer yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara narasumber.

D. Hasil Penelitian

Prinsip utama transaksi secara *online* di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau "*trust*" terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual / pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi perhatian utama bagi penjual maupun pembeli. Dengan kata lain, keamanan transaksi *e-commerce* tidak hanya meliputi keamanan inti saja (misalnya kebenaran pelaku usaha maupun kebenaran produk barang dan jasa yang diperjual-belikan) tetapi juga meliputi keamanan terhadap lalu-lintas transaksinya. Strategi keamanan informasi menentukan arah semua kegiatan keamanan informasi. Komponen kebijakan keamanan informasi adalah dokumen rencana tingkat tinggi dari keamanan informasi seluruh organisasi. Kebijakan berisi kerangka kerja untuk membuat keputusan spesifik, seperti rencana keamanan fisik dan administratif. Hal ini merupakan rumusan untuk mengatasi permasalahan Keamanan Informasi Nasional. Dengan adanya peraturan dan strategi maka akan mempertegas serta memperjelas cara untuk mengatasi permasalahan keamanan informasi.

Implementasi dari pasal 10 UU ITE tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagai salah satu upaya perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* sampai saat ini belum terbentuk. Sedangkan faktor – faktor penghambat terbentuknya Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah kurangnya sumberdaya, baik dana maupun tenaga ahli, adanya biaya yang dikenakan pada pelaku usaha untuk memperoleh Sertifikat Keandalan, tidak adanya keharusan untuk memakai sertifikat keandalan bagi pelaku usaha dan tidak adanya sosialisasi tentang Sertifikat Keandalan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: untuk melindungi konsumen *e-Commerce*, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang didalam pasal 10 mengatur tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan, yaitu suatu lembaga yang mengeluarkan sertifikat keandalan sebagai salah satu upaya perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce*. Per Agustus 2019 belum ada satupun Lembaga Sertifikasi Keandalan yang dibuat oleh lembaga independen ataupun pemerintah yang beroperasi. Beberapa faktor penghambat terbentuknya lembaga tersebut adalah kurangnya sumberdaya (dana dan ahli) yang tepat, pelaku usaha harus membayar biaya yang cukup besar (bagi *startup* rintisa yang sedang berkembang) untuk mendapatkan sertifikat keandalan, tidak adanya keharusan untuk disertifikasi oleh pemerintah, dan tidak adanya sosialisasi bagi pelaku usaha untuk melakukan sertifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, disampaikan beberapa saran sebagai berikut: kepada pemerintah untuk menjadi perintis (*pioneer*) sebuah Lembaga Sertifikasi Keandalan pertama yang terpercaya dengan membangun infrastruktur memadai dan mendorong seluruh pelaku usaha online menggunakan Sertifikat Keandalan sedangkan kepada masyarakat pelaku usaha online, hendaknya mampu membangun iklim kesadaran mengenai pentingnya keamanan informasi dalam transaksi elektronik.

Daftar Pustaka

Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung.

Amiruddin et al, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadi Media, Jakarta.

Firman Tumanara Endipraja, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Jakarta.

Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.

Johanes Gunawan, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Julian Ding, 1999, *E-Commerce: Law and Office*, Sweet and Maxwell Asia, Malaysia.

M.Sanusi Arsyad, 2000, *Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce (e-Commerce): Studi Tentang Permasalahan–Permasalahan Hukum dan Solusinya*, Universitas Islam Indonesia.

N.J. Hunton & Barganoff, 2004, *Core Concepts of Information Technology Auditing*, John Wiley & Sons, Inc., New Jersey.

Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, *Mengenal e-Commerce*, Elex Media, Jakarta.

Panggih P.Dwi Atmojo, 2002, *Internet Untuk Bisnis*, Dirkomnet Training, Jakarta.

Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta.

Solichin Abdul Wahab, 1997, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, 2000, *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta.